

飲食店の再来店頻度向上に対する対策調査  
今後、興味のある取り組みはSNSと顧客満足度向上ツール

国内最大級の顧客満足度向上プラットフォーム「ファンくる」を運営する株式会社 ROI（本社：東京都千代田区 代表取締役社長：山口敬人）は、「ファンくる」の導入飲食店とメルマガにご登録いただいている飲食店を対象に、再来店向上に対する施策についての意識調査（有効回答数 18 店舗）を 2022 年 8 月 16 日～8 月 22 日に実施しました。



コロナ禍では多くの方が安心を求めて、以前来店したことがあり気に入ったお店に行く傾向が高いことが弊社の調査結果でもわかっています。（<https://www.j-roi.com/news/research/research-izakaya13-12.html>）せっかくお越しいただいたお客様にもう一度ご来店していただくために飲食店はいまどのような取り組みをしているのでしょうか。今回は「ファンくる」導入飲食店とメルマガにご登録いただいている飲食店 18 店舗に（業態不問）にアンケートを実施し、その実態を調査しました。

お客様の再来店の頻度を上げることは飲食店経営において非常に大切だと、全ての飲食店

が回答をしています。その再来店頻度を上げるために必要なことは「店員の適切な接客の徹底」、次に「料理の質を上げること」が選択されています。それらをチェックする方法としては、覆面調査などの接客の定量化であるとしています。再来店頻度を向上するために現在何か取り組んでいる飲食店は18店舗中17店舗。特に「店員の接客の徹底」をしているようです。今後再来店頻度を上げるツールとして興味があるものは「SNS」、「顧客満足度向上サービス」でした。

### 【調査サマリー】

1. 再来店頻度向上は飲食店経営において「非常に大切」
2. 再来店頻度向上のためには「店員の接客の徹底」、「料理の質を上げること」が大切と感じている、確認は覆面調査などの定量的な情報から。
3. 再来店頻度向上のために取り組んでいる飲食店は18店中17店。
4. 最も多い対策は「店員の接客の徹底」
5. 今後興味のあるツールは「SNS」、つづいて「顧客満足度向上サービス」

### 【調査結果】

#### 1. 再来店頻度向上は飲食店経営において「非常に大切」

全ての飲食店が再来店頻度向上は飲食店経営において「非常に大切」だと回答しました。

#### 2. 再来店頻度向上のためには「店員の接客の徹底」、「料理の質を上げること」が大切と感じている、確認は覆面調査などの調査結果など定量的な情報から。

再来店頻度を上げるため大切と考えるものは1位「店員の接客の徹底」、2位「料理の質を上げること」、その他「衛生管理の徹底」、「コミュニケーションツールを使用したお客様への訴求」の「顧客満足度向上サービスの導入」の順で選択されています。また、その考えに至るきっかけは「調査結果など定量的な情報」が最も多く、つぎに「常連さんなどの口頭意見から」「自分たちで意見を出し合った結果」が多い結果となりました。

#### 3. 再来店頻度向上のために取り組んでいる飲食店が多数

今回アンケートにご協力いただいた18店中17店が再来店頻度向上のために何らかの施策を打っていることがわかりました。

#### 4. 最も多い対策は「店員の接客の徹底」

飲食店が再来店頻度を上げるために取り組んでいることは「店員の接客の徹底」でした。その他「衛生管理の徹底」「料理の質を上げること」も大切にしているところは多いようです。

## 5. 今後興味のあるツールは「SNS」、つづいて「顧客満足度向上サービス」

今後、飲食店が再来店を促すためのツールで最も興味を抱いたのは「SNS」でした。次に僅差で「ファンくる」のような「顧客満足度向上サービス」が上位2点。その他「店舗のアプリ」や「予約サービス」の導入なども選択されていました。

今回の調査からほとんどの飲食店が経営を存続させるため、再来店頻度を上げることが重要であると考えていることがわかりました。そのために「店員の接客の徹底」が最も大切と感じており、自動化や省人化でお客様との接触機会が減る中でも大切にされていることがわかります。今後、興味のあるものとして「SNS」の次に「ファンくる」のような「顧客満足度向上サービス」が選択されています。

### 【調査概要】

調査方法：インターネット調査

調査対象：飲食店

回答者：「ファンくる」を導入している飲食店

回答数：18店舗（業態不問）

調査時期：2022年8月16日～8月22日

調査項目：飲食店様向け実情調査アンケート

設問数：11

※本調査の全結果をご希望の方は、ぜひ当社までご連絡ください。

※本調査結果引用時のお願い

本調査結果の引用時には、以下のご対応をお願い申し上げます。

クレジットに「ファンくる(株式会社 ROI調べ)」と明記してください。

WEB上で引用いただく際には、「ファンくる」(<https://www.fancrew.jp/>) リンク付与をお願いいたします。

### 【ファンくるについて】

累計 3,000 社にご利用いただいている国内最大級の顧客満足度向上プラットフォームです。全国 130 万人の会員様に実際に店舗やご自宅でモニターとなっていただき、その体験と声を収集して精緻に分析し企業様にフィードバックすることで、よりお客様の声を反映したサービスを構築していただけます。

「ファンくる」を導入することでコロナ禍においても売り上げが V 字回復している企業・店舗様も多く、これはその企業・店舗様が「ファンくる」によって収集・分析された生活者のリアルな体験と声をサービスに反映させ、リピーターの獲得、ファン作りに成功されているからに他なりません。「ファンくる」は現在、飲食店だけでなく、美容室、食品・飲料メーカーなどの幅広い事業者の方にご利用いただいています。



---

#### 【会社概要】

- 会社名：株式会社 ROI
- 代表者：代表取締役社長 山口敬人
- 資本金：1 億円
- 創業：2004 年 8 月 26 日
- 所在地：東京都千代田区岩本町 1-10-5 TMM ビル 4F
- TEL：03-4400-6630
- FAX：03-5809-1468
- URL：<https://www.j-roi.com/>
- 事業内容：モニター調査サービス「ファンくる」(<https://www.fancrew.jp/>)の  
運営・開発  
顧客満足度向上プラットフォーム「ファンくるクラウド CS」(<https://biz.fancrew.jp/>)の運  
営・開発

#### 【本件に関するお問い合わせ】

- 株式会社 ROI（担当：広報、Email：[pr@j-roi.com](mailto:pr@j-roi.com)）